



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

TERMO DE REFERÊNCIA

1 Órgão Interessado

Administração em geral

2 Área Interessada

Administração em Geral

3 Responsável pelo Termo de Referência

Nome: Claudinei de França.

Cargo: Secretário de Administração.

4 Necessidade de Contratação

Contratação de empresa para a prestação de serviços de telefonia e PABX em nuvem, visando melhorar a comunicação interna e externa do município de Salto do Itararé/PR, garantindo eficiência, qualidade e economia.

5 Definição do Objetivo

Contratação de empresa, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixa comutada (STFC), com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo, fixo-móvel, com os serviços de PABX Virtual, baseados em nuvem, com protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), um link SIP de 10 canais de voz, fornecimento de DDR, portabilidade de linhas e o fornecimento de telefones IP em regime de comodato, juntamente com a prestação de serviços de implantação das soluções, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte, sistema de gerenciamento e monitoramento.

Além dos seguintes serviços:

Linhas Telefônicas:

1. Serviços 0800;
2. Portabilidade de números;
3. Suporte sem burocracia;
4. Ligações ilimitadas;
5. Preço baixo e economia;
6. Qualidade de áudio digital.

PABX em Nuvem:

7. Integração entre matriz e filial;
8. Manutenção inclusa;
9. Ramal para Home office;
10. Gravação de chamadas;
11. Alta escalabilidade;
12. Relatórios detalhados;
13. Gerenciamento fácil.



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

A proposta deverá seguir o modelo da planilha orçamentaria abaixo.

LOTE 1					
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇO UNITARIO MENSAL				MENSAL	
ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO DE ATIVAÇÃO DE NUMERO NOVO	SERV	50	GRATIS	GRATIS
2	COMBO 10 CANAIS SIP/50DDR	SERV	1	R\$ 850,00	R\$ 850,00
3	RAMAL CLOUD PABX (CENTRAL TELEFONICA EM NUVEM)	SERV	50	R\$ 10,46	R\$ 523,00
4	URA ATENDIMENTO AUTOMATICO	SERV	1	R\$ 19,67	R\$ 19,67
5	MEMORIA PARA MENSAGEM OU MUSICA DE ESPERA	SERV	1	GRATIS	GRATIS
6	RELATORIO DE LIGAÇÕES DE ENTRADA E SAIDA	SERV	1	GRATIS	GRATIS
7	TERMINAL DE ATENDIMENTO TELEFONISTA	LOC	2	R\$ 32,29	R\$ 64,58
8	BASE IP TRANSMISSORA DECT, UNICELULAR	LOC	14	R\$ 22,16	R\$ 310,24
9	APARELHO MOVEL DECT PARA BASE IP	LOC	46	R\$ 34,51	R\$ 1.587,46
10	ATA 2 PORTAS FXS	LOC	1	R\$ 23,41	R\$ 23,41
11	0800 ILIMITADO	LOC	1	R\$ 750,00	R\$ 750,00
VALOR TOTAL MENSAL					R\$ 4.128,36
VALOR TOTAL 12 MESES					R\$ 49.540,32
Instalação, configuração, programação, treinamento para operação.			-	Pagamento único	R\$ 2.005,00
VALOR TOTAL					R\$ 51.545,32

5.1 A contratada ficará responsável por

Disponibilizar, por comodato, todo e qualquer equipamento necessário para funcionamento da solução;

Configurar o sistema conforme interesse da Contratante;



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

Disponibilizar sistema de gerenciamento da solução;

5.2 Especificação Técnica

Serviço de assinatura mensal

1. Deve possuir 10 canais SIP com ligações ilimitadas fixo e móvel para todo território nacional, contemplando datacenter hospedado em nuvem, com solução de PABX Virtual e licença STFC, portabilidade numérica conforme regramento da Agencia Nacional de Telecomunicações- ANATEL;
2. Serviço de assinatura mensal: CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
3. A CONTRATADA deverá fornecer canais de acesso à STFC SIP, dimensionados para permitir que, no mínimo, 20% dos ramais possam gerar e/ou receber ligações externas, simultaneamente;
4. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea; ou seja, todos os ramais devem estar em ligações simultâneas.
5. A CONTRATADA deverá fornecer portabilidade para todos os números já utilizados pela contratante;
6. O serviço telefônico Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais e longa distância nacionais para telefones fixos e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas de forma ilimitada;
7. Serviço Telefônico ilimitado FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Salto do Itararé para telefones fixo nesta mesma área;
8. Serviço Telefônico ilimitado FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Salto do Itararé, para telefones móveis nesta mesma área;
9. Serviço Telefônico ilimitado FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);
10. Serviço Telefônico ilimitado FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD);
11. Deverão ser ofertados todo os equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP;
12. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas;
13. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil;



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

14. A solução de PABX IP deverá possuir 50 números DDR (Discagem Direta a Ramal) e o seu preço deve incluir tráfego STFC ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel;
15. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área 43 do estado o Paraná, do tipo discagem direta a ramal (DDR).

CENTRAL TELEFÔNICA EM NUVEM (CLOUD PABX)

16. O sistema de telefonia em nuvem que fornecerá os ramais deverá permitir a criação de URA personalizada (multinível) com encaminhamento automático de chamadas para fila, grupo ou ramal específico. Deve também:
 17. Permitir mais de um formato de áudio para a URA;
 18. Ser possível a criação de 10 diferentes URA`s, com mensagens e menus personalizados para cada uma delas;
 19. Cada URA deve permitir a criação de pelo menos 1 menu e 1 sub-menu cada;
 20. Gravação de URA realizada em estúdio, por conta da Contratada;
 21. Suportar música de espera para chamadas retidas, processo de consulta e transferência de chamada;
 22. Permitir encaminhamento de chamadas automático (siga-me) de chamadas internas ou externas;
 23. Permitir transferência cega ou assistida;
 24. Permitir múltiplas filas de atendimento com vocalização de posição na fila para o usuário;
 25. Permitir gravação de chamadas entrantes, saintes e entre ramais de maneira automática por qualquer tronco;
 26. Permitir que uma gravação seja ouvida via interface WEB ou baixada;
 27. Permite criação de ilimitadas salas de conferência simultaneamente;
 28. Permite bloqueio de chamadas DDD, DDI, etc;

Deve possuir gerenciamento WEB centralizado, em português, com as seguintes características:

29. Permitir a criação de múltiplos usuários com diferentes níveis de permissão para cada usuário;
30. Possuir relatórios para gestão;
31. Possuir agenda para cadastro de contatos;
32. Permitir a visualização do status de todos os ramais, grupos e filas.

Quanto às facilidades para os usuários, a central deve permitir:

33. Atribuir nome para cada usuário de ramal;
34. Senha personalizada para cada ramal;
35. Rediscagem;
36. Desvio de chamadas;
37. Estacionamento de chamadas por qualquer ramal;
38. Captura de chamadas de grupo, fila, ou ramal individual;



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

39. Chamada entrante através de DDR;
40. Chamadas saintes utilizando código de acesso (senha);
41. Criação de grupos de ramais com definição de ordem para toque.

Permitir o controle por ramal para:

42. Não-perturbe;
43. Encaminhamento (siga-me);
44. Controles de chamada;
45. Transferência de chamadas;
46. Estacionar chamada;
47. Derrubar chamada.
48. Suportar BINA de entrada/saída e entre ramais;
49. Suportar protocolo SIP;
50. Suportar o CODECs: G.711, G.723, G.726, G.729, SPEEX e ILBC;
51. Suportar call-back para qualquer tipo de chamada (fixo, móvel, etc);
52. Suportar roteamento de chamadas entrantes/saintes por origem/destino utilizando plano de discagem;
53. Permitir interligação com outras centrais telefônicas através de Voz Sobre IP (VoIP), segundo RFC 3261;
54. Permitir a criação de múltiplos troncos SIP;
55. Permitir a geração de CDRs com detalhamento das chamadas;
56. Permitir a criação de agenda de contatos acessível para os usuários;
57. Permitir o bloqueio de chamadas entrada/saída com lista de números não permitidos (ex.: fixo, móvel, 0800, 0300, etc.);
58. Permitir backup FULL das configurações do PABX;
59. Permitir salvar o backup em servidores da rede
60. Permitir auditoria de ações dos usuários;
61. Permitir integração com terceiros através de API;
62. Permitir fazer escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa;
63. Permitir pesquisa de satisfação de atendimento, com relatórios referentes à pesquisa;
64. Permitir pesquisa com múltiplas perguntas;
65. Permitir gerar protocolo automático de atendimento;
66. Deve ser possível vincular o protocolo à gravação da chamada, permitindo busca da gravação por protocolo;
67. Permitir cadastro de ramais em agenda para mapear nomes nos CDRs;
68. Permitir redundância sistêmica;
69. Possuir relatórios diversos disponíveis na interface web. Os relatórios devem englobar hora de início, hora de termino, duração de chamadas, se são chamadas saintes ou entrantes e se as chamadas foram completadas, canceladas ou abandonadas e quais são as chamadas para fixo local, fixo LDN, VC1, VC2 e VC3.

Deve ser possível filtrar os relatórios conforme abaixo:

- a) Relatório de ligações gerais:
 - Data inicial e data final;



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

- Tipo de chamada (atendida, encerrada, ocupado, não atendida, destino desconectado, rejeitado e falha);
- Número envolvido;
- ID da chamada.

b) Relatório de ligação por ramal:

- Por ramal;
- Data inicial e data final;
- Por grupo de ramais.

c) Relatório de ligações por fila de entrada:

- Abandonadas;
- Não atendidas;
- Tempo de espera;
- Analítico (tempo total de ligações e em espera, tempo médio de ligações e em espera e tempo máximo de ligações e em espera).

d) Relatório de opções de URA

- Com possibilidade de filtro por URA;
- Filtro por dia.

Terminal de atendimento telefonista

O terminal IP de telefonista deve ser compatível com a central telefônica ofertada e possuir pelos menos as seguintes características básicas:

70. Display 2.8 polegadas, 320x240, LCD colorido;
71. Até 30 teclas DSS;
72. Áudio HD no viva-voz e no monofone;
73. Suportar headset RJ9, USB e sem fio Bluetooth;
74. Bluetooth integrado para conectar fone de ouvido Bluetooth;
75. Porta Dupla Ethernet: 10/100/1000;
76. Possibilidade de conectividade Wi-Fi;
77. Suporte com 2 ângulos ajustáveis;
78. Deverá ser fornecido com fonte de alimentação e patch cord.

ATA 2 portas FSX

Devem possuir as seguintes características mínimas:

79. Duas (2) portas FXS;
80. Duas (2) portas RJ45 de 10/100/1000 Mbps;
81. Duas (2) contas SIP;
82. Suporta syslog, SSH, gerenciamento remoto via navegador Web,
83. Codecs de voz: G.711 e G.729A/B;

Aparelho móvel DECT para base IP

Deverá ser compatível com a base IP e possuir as seguintes características



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

84. LCD TFT colorido 128x160;
85. 20 teclas, incluindo 2 teclas programáveis, 5 teclas de navegação/menu, 1 tecla física para transferência;
86. Áudio em HD;
87. Conector para fones de 3,5 mm;
88. Presilha removível para cinto;

Base IP transmissora DECT, unicolor

Deverá possuir as seguintes características mínimas:

89. Mínimo de 10(dez) contas SIP por sistema;
90. Possibilidade de até 10 (dez) fones móveis por base;
91. 3 indicadores de LED;
92. 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática;
93. SIP RFC3261, TCP/UDP, RTCP;
94. G.711µ/a-law, G.729A/B;

5.3 Instalação e configuração do sistema locado

Deverá ser fornecido serviço de instalação e configuração de todos os itens fornecidos, nos endereços listados, por conta da empresa contratada.

Todos os materiais de montagem, licenças, serviços e despesas necessários à completa instalação, configuração e funcionamento do sistema deverão ser considerados como custo na elaboração da proposta, inclusive material e serviços para adequação de rede onde for necessário;

Deverá ser fornecido treinamento para pelo menos 05 usuários multiplicadores, com carga horária necessária a partir de 4 horas, disponibilizando todo o material didático;

A contratada deverá fornecer todo o material didático, livros e apostilas necessários ao acompanhamento das aulas teóricas e práticas, bem como os manuais técnicos necessários à operação dos equipamentos:

O treinamento deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Principais recursos do sistema de telefonia e dos terminais IP's;
- b) Funções e operação de todos os terminais do sistema;
- c) Configuração de contas de usuários, incluindo privilégios e demais dados de cadastro, pesquisa de usuários;
- d) Sistema de Bilhetagem: Emissão de relatórios e pesquisas;
- e) Árvore de URA, operação e configurações básicas.

Todos os materiais de montagem para a operação completa do novo sistema de telefonia deverão ser fornecidos pela contratada;

A instalação de todo o sistema deverá cumprir um cronograma aprovado pela CONTRATANTE de forma que tudo esteja devidamente instalado, configurado e ativo nos endereços, dentro do prazo de instalação do contrato.



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

5.4 Manutenção do sistema locado

A Contratada deverá disponibilizar, para atendimento do contrato técnico(s) especializado(s), fornecendo todos e quaisquer materiais, instrumentos e ferramentas necessários e suficientes para o atendimento pactuado de manutenção preventiva e corretiva;

O(s) Técnico(s) deverá(ão) ser capacitado(s) para atendimento às principais demandas de diagnóstico e manutenção (Análise / Classificação / Atendimento ou Escala / Acompanhamento da Ocorrência / Solução).

A contratada deverá fornecer no mínimo à sua equipe:

Materiais de EPI, bem como materiais de testes da solução apresentada, em quantidade suficiente para o desempenho das tarefas;

Quando houver necessidade de enviar algum equipamento ao fabricante para troca ou reparo, a empresa deverá substituí-lo por outro idêntico ou com características idênticas ou superiores até seu retorno;

Executar todas as configurações e reconfigurações solicitadas pela contratante de forma a melhor facilitar e racionalizar o uso do sistema;

Atender a todos os chamados técnicos de primeiro nível em até 2 horas da solicitação através da sua equipe de suporte remoto, para solução do problema. Em caso de não ser possível resolver o problema remotamente, a Contratada deverá comparecer com sua equipe presencial ao local onde estão instalados os equipamentos, nos prazos conforme abaixo:

Em até 04 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) caso o sistema esteja com MAIS de 50% de sua capacidade operacional comprometida, ou que apresente falha nas vias de saída de ligações (linhas telefônicas e canais IP's) mesmo que inferior a 50% de sua capacidade;

Em até 12 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) dentro do horário comercial que se entende das 8h às 18h, caso o sistema esteja com MENOS de 50% de sua capacidade operacional comprometida;

Em até 36 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) para os casos de problemas PONTUAIS e para RECONFIGURAÇÕES

6 Descrição da solução como um todo

A solução abrange a contratação de serviços de telefonia e PABX em nuvem, garantindo comunicação eficiente e integrada entre os diversos setores da prefeitura, bem como entre as secretarias, proporcionando suporte para home office, gravação de chamadas e relatórios detalhados de uso.

7 Requisitos da Contratação

A empresa contratada deve possuir experiência comprovada na prestação de serviços de telefonia e PABX em nuvem, oferecer suporte técnico eficiente e sem burocracia, e garantir alta qualidade de áudio digital.

Em hipótese alguma será admitido a terceirização dos serviços contratados, devendo a contratada comprovar, quando da assinatura do contrato, que os funcionários que executarão os serviços pertencem ao quadro de funcionários no mesmo CNPJ contratado.



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

Os serviços contratados devem incluir:

7.1 Requisitos técnicos

95. Capacidade de Canais: O sistema de PABX em nuvem deve suportar um mínimo de 10 canais SIP para permitir chamadas simultâneas externas, tanto de entrada quanto de saída, sem bloqueios;
96. Quantidade de Ramais: Deve suportar a configuração de pelo menos 50 ramais DDR que devem ser ativados imediatamente com a implementação do sistema;
97. Qualidade de Serviço (QoS): Garantir alta qualidade de voz e desempenho consistente, mesmo em condições de alta demanda, utilizando técnicas de QoS;
98. Compatibilidade e Integração: O sistema deve ser compatível com equipamentos e softwares existentes na infraestrutura de TI da Prefeitura, além de permitir integrações com sistemas de comunicação internos e externos.

7.2 Requisitos de Equipamentos (Comodato)

99. Dispositivos de Telefonia IP: Fornecimento de todos os dispositivos de telefonia IP necessários, incluindo aparelhos para os 50 ramais ativos e qualquer equipamento adicional requerido para a operação do sistema;
100. Equipamentos de Rede: Fornecimento de equipamentos de rede adicionais necessários para a implementação do sistema de PABX em nuvem, incluindo switches, roteadores e adaptadores, se necessário;
101. Instalação e Configuração: Todos os equipamentos fornecidos em comodato devem ser instalados e configurados pelo fornecedor, garantindo a funcionalidade completa do sistema desde o início.

7.3 Suporte e manutenção

102. Suporte Técnico: Disponibilização de suporte técnico especializado para resolução de problemas e dúvidas operacionais;
103. Manutenção Preventiva e Corretiva: Inclusão de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e do sistema de PABX em nuvem, garantindo mínima interrupção dos serviços.

7.4 Segurança e conformidade

104. Segurança de Dados: Implementação de medidas de segurança robustas para proteger a comunicação de voz e dados contra interceptações e outras ameaças cibernéticas;
105. Conformidade Legal: O sistema deve cumprir com todas as regulamentações locais e nacionais aplicáveis, incluindo normas de privacidade e proteção de dados.

8 Modelo de Gestão de contrato

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Secretário de Administração, que designará um gestor de contrato para monitorar a prestação dos serviços, verificar a conformidade com as especificações técnicas e garantir a qualidade do atendimento, a vigência



MUNICÍPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

deste contrato será de 12 meses, com opções de renovação baseadas no desempenho e na satisfação.

9 Crítérios de Medição e pagamento

A qualidade dos serviços será avaliada com base na conformidade com as especificações técnicas estabelecidas, na performance do sistema e na satisfação dos usuários. O pagamento será realizado no prazo de 30 (dias) de acordo com os serviços efetivamente prestados, conforme cronograma estabelecido no contrato.

10 Forma e Crítérios de Seleção do Fornecedor

A seleção da empresa será realizada por meio de dispensa de licitação, considerando critérios técnicos, como experiência e capacidade técnica, e financeiros, conforme estabelecido no edital.

11 Estimativas do Valor da Contratação:

O valor estimado da contratação é de **R\$ R\$ 51.545,32** (cinquenta e um mil quinhentos e quarenta e cinco reais e trinta e dois centavos).

12 Adequação orçamentária

A despesa decorrente desta contratação está prevista na Lei Orçamentária Anual e encontra-se devidamente adequada aos limites estabelecidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

Reduzido: 015

Programático: 02.002.04.122.0002.2.002

Fonte: 1000

Manutenção da Administração Municipal

Este Termo de Referência está em conformidade com o disposto na Lei 14.133/2021 e servirá como base para a elaboração do edital do processo de dispensa de licitação.

Salto do Itararé/PR, 20 de junho de 2024.

Claudinei de França.
Secretário de Administração.